



H. AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA  
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA  
DEPARTAMENTO DE COPLADEM

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO  
CON INFORMACIÓN AL MES DE DICIEMBRE DE 2017

No 12002

**Datos del Programa**

No.Programa / Programa de Inversión 12002  
Nombre SERVICIO DE ATENCION CIUDADANA EN VENTANILLA UNICA  
Descripción SISTEMA DE ATENCION INTEGRAL A LOS CIUDADANOS OFRECIENDO INFORMACION Y TRAMITES DE LAS DIRECCIONES DE CATASTRO, DESARROLLO URBANO Y FINANZAS Y TESORERIA  
Actividad institucional INSTITUCIONAL

**Clasificación administrativa (CONAC)**

**Código**

SECTOR PÚBLICO MUNICIPAL

SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO	GOBIERNO GENERAL MUNICIPAL	3.1.1
	GOBIERNO MUNICIPAL	3.1.1.1
GOBIERNO GENERAL MUNICIPAL	DIRECCION DE ADMINISTRACION	3.1.1.1.07

**Ramo o dependencia**

**Código**

Dirección	DIRECCION DE ADMINISTRACION	07
Subdirección	SUBDIRECCION DE OPERACIONES	07
Jefatura	VENTANILLA UNICA	03

**Clasificación funcional del gasto (CONAC)**

**Código**

Desarrollo Social	GOBIERNO	01
Vivienda y servicios a la comunidad	OTROS SERVICIOS GENERALES	01.08
Urbanización	OTROS	01.08.05

**Clasificación programática**

Programa: DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES  
Aplicación: PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

**Clasificación funcional del Plan de Desarrollo**

Eje	006 - MERIDA EFICIENTE Y CON CUENTAS CLARAS
Subeje	006 - ADMINISTRACIÓN INNOVADORA Y EFICIENTE
Objetivo	001 - GESTIONAR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL CON CRITERIOS DE CALIDAD Y CON ENFOQUE AL CIUDADANO.
Tipo de Indicador	GESTIÓN



H. AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA  
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA  
DEPARTAMENTO DE COPLADEM

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Indicadores de resultados (Propósito)

Indicador: INDICE DE SATISFACCION CIUDADANA EN ATENCION EN LA VENTANILLA UNICA

Dimensión del Indicador: EFICIENCIA

Frecuencia de Medición: MENSUAL

Fórmula: A

Unidad de medida: ENCUESTAS, ,

Definición de la fórmula: ENCUESTAS

Sentido esperado: Incremento

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
INDICE DE SATISFACCION CIUDADANA EN ATENCION EN LA VENTANILLA UNICA	95	99.25	Verde

Indicadores de gestión (Componentes)

Indicador: NÚMERO DE SERVICIOS GENERADOS EN VENTANILLA UNICA

Dimensión del Indicador: EFICIENCIA

Frecuencia de Medición: MENSUAL

Fórmula:

Unidad de medida: TRAMITES GENERADOS POR VENTANILLA, ,

Definición de la fórmula:

Sentido esperado: Constante

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
NÚMERO DE SERVICIOS GENERADOS EN VENTANILLA UNICA	10,000	182,303.00	Verde

Indicadores de gestión (Actividades)

Indicador: INDICE DE CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS EN LA CAPACITACION DE LOS SERVICIOS EN VENTANILLA UNICA

Dimensión del Indicador: EFICIENCIA

Frecuencia de Medición: SEMESTRAL

Fórmula: A

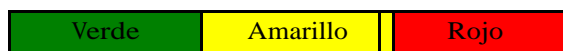
Unidad de medida: EXÁMENES APROBADOS , ,

Definición de la fórmula: EXÁMENES APROBADOS

Sentido esperado: Constante

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
INDICE DE CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS EN LA CAPACITACION DE LOS SERVICIOS EN VENTANILLA UNICA	80	86.13	Verde

Semaforización





H. AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA  
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA  
DEPARTAMENTO DE COPLADEM

No 12482

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO  
CON INFORMACIÓN AL MES DE DICIEMBRE DE 2017

Datos del Programa

No.Programa / Programa de Inversión 12482

Nombre IMPLEMENTAR LA MEJORA CONTINUA, MEJORA REGULATORIA Y EL PROGRAMA DE CAPACITACION MUNICIPAL EN EL AYUNTAMIENTO DE MERIDA.

Descripción ESTABLECER EN LAS DEPENDENCIAS QUE CONFORMAN EL AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA LAS ACCIONES, PROGRAMAS Y PROYECTOS QUE PERMITAN DIRIGIR, CONTROLAR Y MEDIR EL LOGRO DE SUS OBJETIVOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MEJORA REGULATORIA, MEJORA CONTINUA, ASÍ COMO DE LA CAPACITACIÓN DE LOS SERVIDORES PUBLICOS MUNICIPALES.

Actividad institucional INSTITUCIONAL

Clasificación administrativa (CONAC)

Código

SECTOR PÚBLICO MUNICIPAL

SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO GOBIERNO GENERAL MUNICIPAL 3.1.1

GOBIERNO MUNICIPAL 3.1.1.1

GOBIERNO GENERAL MUNICIPAL DIRECCION DE ADMINISTRACION 3.1.1.1.07

Ramo o dependencia

Código

Dirección DIRECCION DE ADMINISTRACION 07

Subdirección SUBDIRECCION DE MEJORA REGULATORIA 08

Jefatura DESPACHO DEL C. SUBDIRECTOR 01

Clasificación funcional del gasto (CONAC)

Código

Desarrollo Social GOBIERNO 01

Vivienda y servicios a la comunidad OTROS SERVICIOS GENERALES 01.08

Urbanización OTROS 01.08.05

Clasificación programática

Programa: ADMINISTRATIVOS Y DE APOYO

Aplicación: APOYO AL PROCESO PRESUPUESTARIO Y PARA MEJORAR LA EFICIENCIA INSTITUCIONAL

Clasificación funcional del Plan de Desarrollo

Eje 006 - MERIDA EFICIENTE Y CON CUENTAS CLARAS

Subeje 003 - MEJORA REGULATORIA Y SISTEMAS DE CALIDAD

Objetivo 001 - ESTABLECER METODOLOGÍAS QUE PERMITAN GENERAR Y ENTREGAR LOS BIENES Y SERVICIOS MUNICIPALES CON LOS CRITERIOS DE CALIDAD QUE DEMANDAN LOS CIUDADANOS.

Tipo de Indicador GESTIÓN



H. AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA  
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA  
DEPARTAMENTO DE COPLADEM

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Indicadores de resultados (Propósito)

Indicador: INDICE DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DE TRÁMITES Y SERVICIOS MEJORADOS A TRAVÉS DEL MODELO DE MEJOR

Dimensión del Indicador: EFICACIA

Frecuencia de Medición: TRIMESTRAL

Fórmula: A

Unidad de medida: ENCUESTAS, ,

Definición de la fórmula: ENCUESTAS

Sentido esperado: Incremento

Indicador	Meta Año Ajustada	Avance	Semaforización
INDICE DE SATISFACCIÓN CIUDADANA DE TRÁMITES Y SERVICIOS MEJORADOS A TRAVÉS DEL MODELO DE MEJORA REGULATORIA Y	80	88.75	Verde

Indicadores de gestión (Componentes)

Indicador: PORCENTAJE DE PROYECTOS DE MEJORA IMPLEMENTADOS EN PROCESOS, TRÁMITES Y SERVICIOS POR DEPEN

Dimensión del Indicador: EFICIENCIA

Frecuencia de Medición: TRIMESTRAL

Fórmula: (A/B)\*100

Unidad de medida: PROYECTOS, PROYECTOS,

Definición de la fórmula: (PROYECTOS/PROYECTOS)\*10

Sentido esperado: Incremento

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE PROYECTOS DE MEJORA IMPLEMENTADOS EN PROCESOS, TRÁMITES Y SERVICIOS POR DEPENDENCIAS	100%	100.00%	Verde

Indicador: PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE INCREMENTARON SU CONOCIMIENTO POR CURSOS TECNICOS CON COSTO

Dimensión del Indicador: CALIDAD

Frecuencia de Medición: TRIMESTRAL

Fórmula: (A/B)\*100

Unidad de medida: EVALUACIONES, EVALUACIONES APLICADAS,

Definición de la fórmula: (EVALUACIONES/EVALUACIONES APLICADAS)\*100

Sentido esperado: Incremento

Indicador	Meta Año Ajustada	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE INCREMENTARON SU CONOCIMIENTO POR CURSOS TECNICOS CON COSTO	50%	50.00%	Verde

Indicador: PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA

Dimensión del Indicador: EFICIENCIA

Frecuencia de Medición: TRIMESTRAL

Fórmula: (A/B)\*100

Unidad de medida: PROYECTOS, PROYECTOS,

Definición de la fórmula: (PROYECTOS/PROYECTOS)\*100

Sentido esperado: Incremento

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA	100%	100.00%	Verde



H. AYUNTAMIENTO DE MÉRIDA  
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA  
DEPARTAMENTO DE COPLADEM

SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Indicadores de gestión (Actividades)

Indicador: PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE IMPLEMENTACION DE LOS INSTRUMENTOS DE LA MEJORA REGULATORIA.

Dimensión del Indicador: EFICIENCIA

Frecuencia de Medición: TRIMESTRAL

Fórmula:  $(A/B)*100$

Unidad de medida: ACCIONES, ACCIONES,

Definición de la fórmula:  $(ACCIONES/ACCIONES)*100$

Sentido esperado: Incremento

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE IMPLEMENTACION DE LOS INSTRUMENTOS DE LA MEJORA REGULATORIA.	100%	115.00%	Verde

Indicador: PORCENTAJE DE AVANCES DE PROGRAMAS DE CALIDAD

Dimensión del Indicador: EFICIENCIA

Frecuencia de Medición: TRIMESTRAL

Fórmula:  $(A/B)*100$

Unidad de medida: ACCIONES, ACCIONES,

Definición de la fórmula:  $(ACCIONES/ACCIONES)*100$

Sentido esperado: Incremento

Indicador	Meta Año	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE AVANCES DE PROGRAMAS DE CALIDAD	100%	120.00%	Verde

Indicador: PORCENTAJE DE CURSOS COORDINADOS. PORCENTAJE DE TRABAJADORES CAPACITADOS.

Dimensión del Indicador: EFICIENCIA

Frecuencia de Medición: TRIMESTRAL

Fórmula:  $(A/B)*100$

Unidad de medida: PROGRAMADAS, CURSOS IMPARTIDOS,

Definición de la fórmula:  $(PROGRAMADAS/CURSOS IMPA$

Sentido esperado: Incremento

Indicador	Meta Año Ajustada	Avance	Semaforización
PORCENTAJE DE CURSOS COORDINADOS. PORCENTAJE DE TRABAJADORES CAPACITADOS.	100%	120.00%	Verde

Semaforización

